



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Motivación y desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del distrito de Independencia, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Melitza Dominguez Mego

ASESOR:

Mg.. Luis Dios Zárate

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 12 de 15

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **DOMINGUEZ MEGO MELITZA**, cuyo título es: "**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL RESTAURANT LAS CANASTAS DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2017**". Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15** (Quince).

Callao, 17 de julio del 2018


PRESIDENTE

Mg. Hans Mejía Guerrero


SECRETARIO

Mg. Calle Ruiz Samanta Hilda


VOCAL

Mg. Luis Enrique Dios Zárate

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

A mi familia a quienes los quiero mucho y son mi fuerza para seguir adelante sin desmayar, quienes han sido un pilar fundamental para culminar esta meta trazada, por su apoyo incondicional, y siempre confiaron en mí y me impulsaron a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y permitirme culminar con éxito un nuevo proyecto en mi vida, a mis padres, hermanos y sobrinos que de una u otra manera recibí su apoyo incondicional y fueron mi motivo para culminar con éxito mi carrera.

A la universidad por ser la casa de estudios la cual me brindó la posibilidad de formarme profesionalmente, a los docentes quienes me incentivaron y brindaron sus conocimientos para mi formación profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

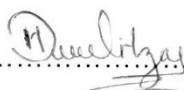
Yo, Melitza Dominguez Mego, egresado, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo SAC., identificada con DNI 43757792.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor(a) de la tesis titulada: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL RESTAURANT LAS CANASTAS DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2017**. La misma que presento para optar el título profesional en Administración.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada. Por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 31 de Mayo de 2018.



.....

Melitza Dominguez Mego

DNI: 43757792

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado evaluador, de conformidad con los lineamientos establecidos en el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis para la obtención del Grado de Bachiller en Administración de la Universidad “Cesar Vallejo”, pongo a vuestra consideración la presente tesis titulada: “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL RESTAURANT LAS CANASTAS DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2017”,

Pongo a disposición de ustedes el presente trabajo para su revisión, así mismo estoy dispuesto a subsanar las posibles fallas que podría presentarse.

Melitza Domínguez Mego

ÍNDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Presentación	v
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos Previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.1 La Motivación	18
1.3.2 Desempeño Laboral	24
1.4 Formulación del problema	26
1.5 Justificación del estudio	27
1.6 Hipótesis.....	27
1.7 Objetivos	28
II. MÉTODO	29
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variable, operacionalización	31
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	34
2.5. Métodos de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN.....	52
V. CONCLUSIONES	56

VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	64
• Matriz de consistencia	
• Cuestionario de motivación	
• Cuestionario desempeño laboral	
• Validación de instrumentos	
• Cronograma	
• Presupuesto y financiamiento	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable motivación.....	33
Tabla 2 Operacionalización de la variable desempeño laboral	33
Tabla 3 Distribución de la población	34
Tabla 4 Instrumento: Cuestionario para evaluar la motivación	36
Tabla 5 Instrumento: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral	36
Tabla 6 Confiabilidad Alfa de Cronbach.....	37
Tabla 7 Validación del instrumento motivación	37
Tabla 8 Validación del instrumento desempeño laboral.....	38
Tabla 9 Niveles de motivación.....	40
Tabla 10 Niveles de motivación dimensión factores motivadores.....	41
Tabla 11 Niveles de motivación dimensión factores de higiene.....	42
Tabla 12 Niveles de desempeño laboral.....	43
Tabla 13 Niveles de desempeño laboral dimensión habilidades.....	44
Tabla 14 Niveles de desempeño laboral dimensión conocimientos.....	45
Tabla 15 Niveles de desempeño laboral dimensión personalidad.....	46
Tabla 16 Niveles de desempeño laboral dimensión expectativas.....	47
Tabla 17 Relación entre la motivación y el desempeño laboral.....	48
Tabla 18 Relación entre los factores motivadores y el desempeño laboral.....	49
Tabla 19 Relación entre los factores de higiene y el desempeño laboral.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de motivación	40
Figura 2 Niveles de motivación dimensión factores motivadores.....	41
Figura 3 Niveles de motivación dimensión factores de higiene.....	42
Figura 4 Niveles de desempeño laboral.....	43
Figura 5 Niveles de desempeño laboral dimensión habilidades.....	44
Figura 6 Niveles de desempeño laboral dimensión conocimientos.....	45
Figura 7 Niveles de desempeño laboral dimensión personalidad.....	46
Figura 8 Niveles de desempeño laboral dimensión expectativas.....	47

Resumen

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia, 2017.

La investigación de tipo aplicada, con diseño no experimental de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 28 trabajadores, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario con aplicación de Escala de Likert y fue validado por juicio de experto, la confiabilidad se obtuvo con el Alfa de Crombach y los resultados fueron procesados mediante el software SPSS versión 23

Los resultados evidencian que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral de personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia, 2017, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.817$) y un p-valor igual a 0,000. En conclusión a mayor motivación, mejor es el desempeño laboral.

Palabras claves: Motivación y desempeño laboral

Abstract

The present investigation was carried out with the purpose of determining if there is a relationship between the motivation and the work performance of the personnel of the restaurant The Baskets of the Independence District, 2017.

The research of applied type, with non-experimental design of correlational and cross-sectional level. The sample consisted of 28 workers, the survey technique was used and as an instrument a questionnaire.

The information was processed through the SPSS program, the results obtained were analyzed, which show that there is a significant relationship between the motivation and work performance of Las Canastas restaurant staff of the Independencia District, 2017, by obtaining a correlation coefficient of Spearman ($\rho = 817$) and a p-value equal to 0.000. In conclusion to greater motivation, better is the work performance

Keywords: Motivation and job performance

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos años el tema de la motivación ha alcanzado una fuerza en el ambiente laboral, es parte fundamental para que las organizaciones funcionen adecuadamente. Es el combustible que las personas necesitan para poder desarrollar sus actividades laborales de manera eficaz y eficiente. De tal manera es importante conocer las causas que estimulan la acción de la persona, ya que mediante el manejo de la motivación, las organizaciones logren alcanzar sus objetivos.

La motivación es aquel proceso que está influenciado por dos factores que son los factores motivadores o intrínsecos y factores de higiene o extrínsecos, los cuales permite a los trabajadores sentirse satisfechos ó insatisfechos en su lugar de trabajo. Tener empleados motivados y satisfechos influye de manera significativa en el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones (Frederick Herzberg, 1959)

Robbins y Judge (2013) define a la motivación como aquellos “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir objetivos en la organización. También se considera a la motivación como un impulso, orientado a lograr mejoras progresivas en el desempeño laboral y con ello, fortalecer la productividad (p.202).

Sum, M. (2015) expone que la motivación es importante para el desempeño de las actividades de los empleados, y de esta forma entender que de alguna manera ello afecta al desempeño laboral. Para ello indica que hay una relación estrecha entre variables: motivación - desempeño que impactan en la organización. En tal sentido, para alcanzar los objetivos de la organización y obtener buenos resultados, debe desarrollarse una adecuada motivación entre los individuos con el fin de obtener lo mejor de ellos, permitiendo que ellos se sientan satisfechos en el logro de sus metas y aspiraciones personales, y de trabajo.

Asimismo una encuesta realizada en octubre del 2013 por la corporación *trabajando.com* (México), la cual estuvo dirigida a 2750 trabajadores mexicanos de la capital y los resultados obtenidos fueron que un 66% de los encuestados se sienten motivados en su centro de trabajo y un 34% lo contrario. La Directora General Margarita Chico de esta corporación, manifestó que una disminución en la motivación repercute en la vida personal y más aún en la vida profesional, por ende es de vital importancia mantener una constante motivación en el personal.

Además el primer trimestre del 2016, la Universidad Católica San Pablo de Arequipa, realizó una investigación que estuvo a cargo del investigador Enrique Pérez Wicht coordinador del centro de liderazgo para el desarrollo denominada “Fuerza motivacional y clima organizacional en Arequipa”, dirigida a la población de la capital Arequipeña, la cual fueron seleccionados 3500 trabajadores entre funcionarios, administrativos y operarios de las diferentes empresas de la capital, teniendo como resultado que el 87% de los encuestados se sienten motivados por sus empleadores, mientras que el 65% perciben que la empresa satisface sus necesidades y esto se refleja en gran medida en el desarrollo constante de las empresas arequipeñas.

Arias (2012) define al desempeño laboral como “cumplimiento efectivo de las funciones inherentes a un cargo o trabajo y que se ven influenciados por la habilidad, conocimiento, personalidad y expectativas de cada persona, que influyen de manera positiva en su productividad y esto se verá reflejado en los resultados de la organización.” (p. 377).

El desempeño laboral de un trabajador se encuentra en estrecha relación con el éxito de la organización y esto es justamente porque su trabajo, sumado al del resto de sus compañeros, incide en el correcto funcionamiento de la misma, por tanto es importante que la organización realice un seguimiento del desempeño de su personal (Alles, 2006).

En relación al restaurant Las Canastas, se encuentra ubicado en la avenida Alfredo Mendiola 1400 INT R-104 Independencia. Su misión es satisfacer con una variedad de platos, mediante productos de calidad, sabor, servicio y ambiente acogedor; a fin de estrechar relaciones duraderas con nuestros clientes. Asimismo, su visión es ser una sólida franquicia internacional de restaurantes especializada en la preparación de carnes a la parrilla y pollos a la brasa, para alcanzar la satisfacción de todos sus clientes. Dicha empresa es una marca reconocida en el mercado en la preparación de pollos a la brasa de tal manera que su objetivo es seguir manteniendo la calidad de su producto y el servicio que brinda. En la actualidad tiene 12 locales en lima y 4 en provincia (Tarapoto, Ica, Sullana y Tumbes). El restaurant Las Canastas del distrito de Independencia ubicado en el centro comercial Plaza Norte, es una franquicia que fue inaugurado en enero del 2010, son tres socios que lo conforman y en ella laboran 28 trabajadores.

En el diagnóstico realizado las Canastas, se pudo observar que existen debilidades que surgen en el entorno en donde desarrollan sus actividades como: el reconocimiento, remuneración, crecimiento, capacitación todo esto ocasiona que el personal no cumpla con sus funciones, el cual se ve reflejado en los resultados de su desempeño de la organización. Por lo cual, contar con un personal motivado y productivo es una de las claves principales para que una empresa sea exitosa.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Internacional

Sum (2015), en su tesis titulada *La motivación y desempeño laboral en el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango-Guatemala*, presentada para optar el grado académico de Licenciada en Psicóloga Industrial / Organizacional en la Universidad Rafael Landívar (Quetzaltenango- Guatemala), determinó como objetivo general de la investigación establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

El diseño que se utilizó en esta investigación fue descriptiva-correlacional y se aplicó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores. La muestra de estudio estuvo conformada por 34 colaboradores, para este estudio se utilizó la fiabilidad y significación de la media aritmética.

En este estudio de investigación se llegó a concluir que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo y que la prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores obtuvieron puntuaciones de motivación alta, en cuanto al reconocimiento y el autodesarrollo y que estas están dentro de los factores intrínsecos las cuales van a permitir que el personal realice un buen desempeño laboral y de esta manera cumplan con los objetivos de la organización.

Enríquez (2014), en su tesis titulada *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*, presentada para obtener el grado de Maestría en Administración en la Universidad de Morelos (México), este estudio tuvo como objetivo principal conocer si el grado de motivación influye en el desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en el Instituto de la Visión Morelos.

El diseño de esta investigación fue correlacional-descriptiva y el enfoque aplicado fue el cuantitativo y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 164 empleados. Los instrumentos que se emplearon fueron el cuestionario el primero enfocado al desempeño, el cual cuenta con 48 ítems y una confiabilidad de .939; el segundo sobre la motivación, conformado por 19 ítems y una confiabilidad de .909.

El investigador concluyó que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados y en relación al grado de motivación de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente y en el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente.

Olvera (2013) en su tesis de titulada *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*, presenta para obtener título de Psicóloga Industrial en la Universidad de Guayaquil (Ecuador), este estudio investigación tuvo como objetivo general establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal.

En esta investigación se utilizó diseño correlacional – causal y de corte transversal-causal. La muestra de estudio estuvo conformada por 38 colaboradores. En este estudio se concluyó que los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene ambos, salario son considerados factores extrínsecos y el reconocimiento que es un motivador intrínseco, ambos factores influyen en el desempeño laboral del personal administrativo.

1.2.2 Nacional

Chirito y Raymundo (2014), en la tesis *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del -banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014*, presentada para optar el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho (Lima), el objetivo principal de esta investigación fue determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho.

El diseño de estudio utilizada fue descriptiva- correlacional y un enfoque mixto. La muestra estuvo conformada por 43 empleados. Para el tratamiento estadístico se emplearon la distribución Chi-Cuadrado de Pearson.

En este estudio de investigación se llegó a concluir que la motivación si incide significativamente de manera positiva en el desarrollo del desempeño laboral y se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los clientes.

Reynaga (2015), en la tesis *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*, para obtener el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas en la universidad Nacional José María Arguedas, el principal objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.

El diseño que se puso en práctica en este estudio realizado fue correlacional y el enfoque aplicado fue cuantitativo y de corte transaccional. La muestra fue de 100 empleados. En la parte estadística utilizaron el coeficiente de correlación Rho Spearman, en esta investigación se pudo concluir que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal, el cual les permite al personal desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente en el hospital.

Pacheco y Narciz (2016), en la tesis *La Motivación y el Desempeño Laboral de una Oficina de los Registros Públicos*, presentada para obtener el grado académico de Licenciado en Administración en la universidad Inca Garcilazo de la Vega, el objetivo principal de este estudio de investigación fue establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral de Santiago de Surco, en el 2016.

El diseño que se utilizó en esta investigación fue correlacional y tuvo un enfoque cuantitativo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 26 empleados. En la parte estadística se empleó el coeficiente de correlación Rho Spearman. En esta investigación se concluyó que sí existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados, así mismo se concluyó que existe un desacuerdo del personal por las remuneraciones y consideraron que sus necesidades motivacionales estuvieron poco satisfechas. Por lo tanto con el análisis de los resultados, se identificó que el desempeño laboral de los empleados no fue el más adecuado, por no tener óptimos programas de motivación por parte de la institución; lo cual repercute en la consecución de los objetivos y la imagen institucional.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable 1 : Motivación

Definiciones

Según Robbins y Judge (2013), “Es un proceso el cual consiste en el esfuerzo, la persistencia, y la intensidad del trabajador para poder lograr los objetivos dentro de la organización”. (p.202)

Según Chiavenato (2011) “es difícil definir a la motivación, sin embargo él la define como aquel impulso que da inicio a un determinado comportamiento. Este impulso puede ser generados por estímulos internos ó externos” (p.41).

Helleriegel, Jackson y Slocum (2011), “La motivación es una condición psicológico que está presente en las fuerzas intrínsecas o extrínsecas y son aquellas que dirigen o estimulan el comportamiento de la persona,” (p. 458).

Herzberg (1959, Robbins y Judge, 2013), define a la motivación como aquel proceso que está influenciado por dos factores que son los factores motivadores o intrínsecos y factores de higiene o extrínsecos, siendo esta parte importante en el trabajador, la cual va a influir en el desempeño laboral y de esta manera va a permitir cumplir con los objetivos de la organización (p.45).

Teorías de la motivación

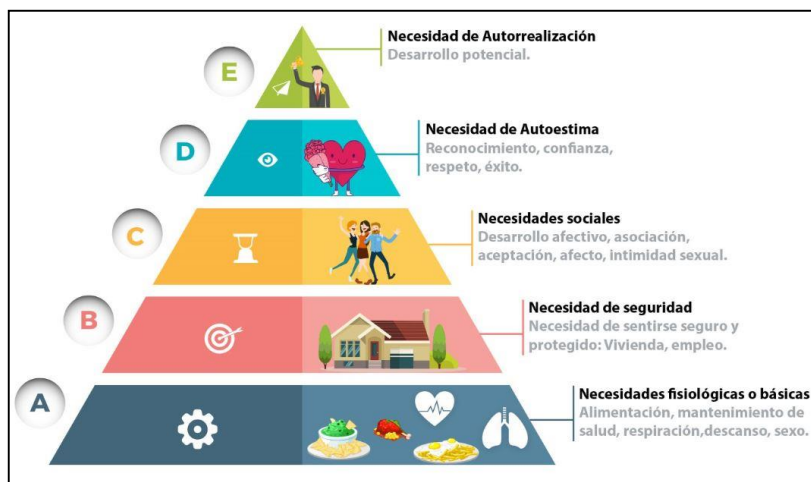
Existen diferentes teorías sobre la motivación, cada una de ellas con diferentes enfoques, sin embargo todas tienen un solo objetivo, explicar el comportamiento de los trabajadores, porque algunos empleados realizan mejor sus funciones en comparación a otros, siendo más eficientes y productivos.

Robbins y Judge (2013) mencionan las siguientes teorías:

Teoría de la jerarquía de necesidades, desarrollada por Abraham Maslow, plantea que los seres humanos tienen cinco grupos de necesidades organizadas jerárquicamente que desean satisfacer. Estas necesidades son:

- Necesidades fisiológicas ó básicas
- Necesidades seguridad
- Necesidades sociales
- Necesidades de autoestima
- Necesidades de autorrealización

Ilustración 1 - Jerarquía de necesidades de Maslow



Fuente: <https://blog.cognifit.com/es/piramide-de-maslow/>

Teoría de los dos factores, desarrollada por Frederick Herzberg, define a la motivación como aquel proceso que está influenciado por dos factores que son los factores motivadores o intrínsecos o factores de higiene o extrínsecos, los cuales permite a los trabajadores sentirse satisfechos ó insatisfechos en su lugar de trabajo.

Herzberg clasifica a estos factores en dos grupos: Factores motivadores y Factores de higiene.

Los factores motivadores o intrínsecos, son aquellos que están relacionados internamente con el trabajo y producen un efecto de satisfacción laboral duradera y un aumento en la productividad. Concluye que cuando se carece de motivadores, los trabajadores son neutrales hacia el trabajo; pero cuando los motivadores están presentes, los trabajadores están altamente motivados y satisfechos. Entre los factores motivadores se pueden mencionar:

Responsabilidad: Es el cumplimiento de nuestras obligaciones, y ser capaz de responder ante diferentes situaciones que se presenta.

Crecimiento: Oportunidad que tiene el personal para crecer profesionalmente dentro de la organización de esta manera ocupar puestos mayores.

Trabajo en sí: Son las actividades o tareas asignadas que se desarrollan dentro del puesto.

Reconocimiento: Consiste en reconocer los logros y esfuerzos alcanzados por parte del personal directivo.

Realización: Es el resultado de nuestros logros obtenidos, donde el individuo va desarrollando habilidades y conocimientos para alcanzar el éxito.

Los factores de higiene o extrínsecos, son aquellos que están relacionados con el entorno laboral y son factores con que las organizaciones suelen impulsar a los empleados. Entre los factores higiénicos se pueden mencionar:

Sueldo, es la remuneración que recibe una persona por prestar sus servicios o labor profesional.

Condiciones de trabajo, corresponden a las instalaciones físicas del ambiente laboral, indumentaria y equipos proporcionados por la empresa.

Política de la empresa, son los reglamentos que rigen a los trabajadores.

Supervisión, acción de controlar un trabajo o una actividad por parte de un superior capacitado.

Relaciones interpersonales, interacción con las demás personas.

Teoría ERC, desarrollada por Clayton Alderfer, sostiene la existencia de tres grupos:

Existencia: engloba las necesidades fisiológicas descritas por Abraham Maslow.

Relación: corresponde a las necesidades sociales de las personas, por ejemplo tener relaciones positivas con la familia, amigos, compañeros laborales.

Crecimiento: corresponde a las necesidades de realización personal y cumplimiento de metas.

Teoría de las necesidades adquiridas, desarrollada por David McClelland, sostiene que existen tres necesidades básicas en todos los seres humanos:

Necesidad de logro: corresponde a la necesidad de los seres humanos a sobresalir y de ser reconocidos por los demás.

Necesidad de Poder: corresponde a la necesidad de influir ó determinar el comportamiento de otros seres humanos

Necesidad de afiliación: corresponde a la necesidad mantener relaciones sociales.

Teoría de las expectativas, desarrollada por Víctor H. Vroom, sostiene que los seres humanos cumplen objetivos siempre y cuando sepan que van a recibir un incentivo interesante. Esta teoría determina tres variables:

Expectativa: es la percepción de los seres humanos que mediante su esfuerzo logran sus objetivos.

Fuerza: Es nivel de esfuerzo que necesita un individuo para lograr el objetivo.

Valencia: Es la importancia que le da el individuo al resultado ó al beneficio que recibirá.

Teoría del establecimiento de objetivos, desarrollada por Edwin Locke, plantea que la motivación y la productividad de los colaboradores están relacionados con la asignación de objetivos claros y retadores. Adicionalmente se menciona que en algunos casos cuando el empleado participa en la elaboración de sus objetivos, este se siente más motivado y comprometido a cumplirlos.

El proceso de motivación

Para Hellriegel & Slocum (2011), el proceso de motivación tiene seis fases:

Fase 1: Se identifican las necesidades de las personas

Fase 2: La persona sufre tensión o malestar debido a sus necesidades.

Fase 3: La motivación conduce a las personas al cumplimiento de los objetivos con la finalidad de satisfacer a sus necesidades.

Fase 4: Evaluación del cumplimiento de los objetivos.

Fase 5: La persona es premiada si cumplió con los objetivos ó es castigada si no cumplió con los objetivos.

Fase 6: Las personas perciben nuevas necesidades y el proceso de reinicia.

Dimensiones de la motivación

Para la presente investigación se asume las siguientes dimensiones de la variable motivación propuesta por Frederick Herzberg (1959, citado por Robbins y Judge 2013):

Factores motivadores o intrínsecos.- Son aquellos ellos se relacionan con el trabajo, estos generan satisfacción permanente en el individuo. Son condiciones internas de las personas que guían a la satisfacción y autorrealización, en las cuales podemos mencionar a la responsabilidad, trabajo en sí, reconocimiento, crecimiento y realización.

Factores de higiene o extrínsecos.- Son aquellas condiciones de trabajo en la cual rodea a la persona, en la cual podemos mencionar: el sueldo, condiciones de trabajo, política de la empresa, supervisión y relaciones interpersonales.

Importancia de la motivación

El talento Humano es el activo más importante dentro de una organización de la misma y la motivación es un factor fundamental, ya que permite canalizar la energía, el esfuerzo y la conducta del trabajador, así como las razones que le permiten ejecutar sus actividades laborales de manera correcta y con un grado de compromiso, alcanzando los objetivos de la organización y de la persona. Por

esta razón, las organizaciones deberían interesarse en conocer aspectos relacionados con los factores de la motivación, para coadyuvar al cumplimiento de sus objetivos.

1.3.2 Variable 2 :Desempeño Laboral

Definiciones

Velasco y Sánchez (2013), sostiene al respecto:

Es aquello en donde la persona manifiesta competencias laborales alcanzadas en las que se integran como un sistema: habilidades, conocimientos, experiencias, actitudes, sentimientos, motivaciones, características personales y valores que son importantes para alcanzar los resultados de la organización (pg.33).

Rodríguez (2011), menciona que:

Es el desarrollo de actividades o tareas de un trabajador en relación a los objetivos deseados por la organización y esta integrados por la pericia y conocimientos que tiene la persona en el proceso del desarrollo de sus tareas, así como también por los logros en la productividad y resultados obtenidos. El desempeño se considera también como rendimiento laboral y es el conjunto de conductas laborales de un trabajador en el cumplimiento de sus funciones (pg.48).

Dessler y Varela (2011), manifiesta que “es aquella fuerza que realiza el individuo para lograr las metas de la organizaciones, en donde la persona desarrolla sus habilidades y conocimientos y se evalúa de manera continua para conocer el comportamiento dirigidos a metas.” (p. 222).

Chiavenato (2011) “Son acciones o comportamientos observados del trabajador y que son importantes para alcanzar los objetivos de la organización. De tal manera afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante que cuenta una organización y está determinado por los factores actitudinales y operativos. (p. 41).

Arias (2012) nos dice que “El desempeño es el cumplimiento efectivo de las funciones inherentes a un cargo o trabajo y que se ven influenciados por la habilidad, conocimiento, personalidad y expectativas de cada persona, que influyen de manera positiva en su productividad y esto se verá reflejado en los resultados de la organización.” (p. 377).

Habilidad.- Es la capacidad mental y psicomotriz requerida para realizar un trabajo o efectuar una determinada actividad. Está vinculada a la intención de mejorar continuamente el desempeño, el cual genera una adaptación continua a su entorno laboral. En la cual suele destacar habilidades como la iniciativa, realización del trabajo y la facilidad para aprender (p.378).

Conocimiento.- Son los aspectos conceptuales que una persona debe de tener para la ejecución de una determinada tarea. Esto permitirá que pueda desenvolverse de manera correcta ante la innovación, así como la tecnología, nuevos procesos, capacitaciones, estos aspectos otorgan nuevas oportunidades para el personal dentro de la organización (p.378).

Personalidad.- Son aquellas cualidades que posee una persona con los que se percibe y se actúa en el mundo y hace referencia a la disciplina, actitudes y responsabilidad.(p.379).

Expectativas.- Es el resultado que la persona espera por el desempeño de su trabajo y está influenciada por las recompensas o sanciones (p.379).

Evaluación del desempeño

Werther, Davis y Guzmán (2014) definen a la evaluación de desempeño como:

Aquel proceso el cual se mide el rendimiento del trabajador; es decir se mide su contribución a la organización y es el factor que determina su permanencia dentro de ella. Los trabajadores obtienen una retroalimentación sobre la manera en que desarrollan sus actividades así mismo el cumplimiento de sus metas asignadas. Los administradores deben evaluar el desempeño individual para poder tomar decisiones. Cuando el desempeño inferior a lo

establecido, el gerente o supervisor debe iniciar acciones correctivas y si el desempeño es satisfactorio o excede debe ser estimulado (302).

Objetivos del desempeño

Según Robbins y Judge (2013), menciona que tiene varios objetivos, y los principales son:

- Ayuda a la dirección a que tome decisiones sobre ascensos, transferencias y despidos.
- Detectar las necesidades de capacitación
- Brindan retroalimentación a los trabajadores
- Asignar recompensas, como aumentos de salario por méritos.

Importancia de la Evaluación del Desempeño:

Según Werther, Davis y Guzmán (2014), el factor del Capital humano se ha convertido en un elemento importante en las organizaciones, ya que uno de los primordiales retos de los directivos es conocer el grado de contribución que cada trabajador aporta a la organización, así como el logro de los objetivos de la misma. De tal manera es fundamental que cada organización implemente un sistema de evaluación del desempeño, donde cada directivo y supervisor revise el progreso, logros y dificultades que cada empleado experimenta en sus áreas de trabajo (p.306).

1.4 Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las canastas del distrito de Independencia, 2017?

Problemas secundarios:

¿Qué relación existe entre los factores motivadores o intrínsecos y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del distrito de Independencia, 2017?

¿Qué relación existe entre los factores de higiene o extrínsecos y el desempeño laboral del personal del Restaurant Las canastas en el distrito de Independencia, 2017?

1.5 Justificación del estudio

Desde el punto de vista teórico, tiene el propósito de generar reflexión sobre el conocimiento existente del área investigada, así como dentro del ámbito de las ciencias administrativas, ya que se describirá diferentes teorías; en este caso la motivación y el desempeño laboral del personal; necesariamente coadyuvar a obtener resultados concretos. Por lo tanto este estudio de investigación se justifica en base a las teorías que mencionan la relación que existe entre ambos conceptos. Asimismo hace énfasis que la motivación depende en gran medida del desempeño laboral del personal.

Desde el punto de vista práctico este trabajo de investigación permitirá al restaurant "Las Canastas del Distrito de Independencia identificar cuáles son los factores de motivación que influyen en el desempeño de sus empleados con la finalidad de tomar decisiones que mejoren la gestión de la organización. Asimismo la presente investigación servirá como una fuente de consulta o antecedente para futuras investigaciones.

Metodológicamente la investigación se utilizó instrumentos confiables y validados para medir las variables de estudio, los cuales permitió la recopilación de información de las variables motivación y el desempeño laboral las cuales después fueron procesados y analizados, llegando a una conclusión que existe una relación entre las dos variables de estudio. Por lo tanto podemos decir que a mayor motivación, mejor será el desempeño laboral del personal.

1.6 Hipótesis

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) “son guías para la investigación de un estudio. Indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado” (p. 104).

Hipótesis General

Existe relación entre motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017.

Hipótesis Específica

Existe relación entre los factores motivadores o intrínsecos y el desempeño laboral del personal el del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017.

Existe relación entre los factores de higiene o extrínsecos el desempeño laboral del personal el del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017.

1.7 Objetivos

General

Determinar la relación entre motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las canastas del distrito de Independencia,2017.

Específicos

Determinar la relación entre los factores motivadores o intrínsecos y el desempeño laboral del personal del restaurant Las canastas del distrito de Independencia,2017.

Determinar la relación entre los factores de higiene o extrínsecos y el desempeño laboral del personal del restaurant Las canastas del distrito de Independencia ,2017.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación utilizó el método hipotético-deductivo, ya que a partir de la hipótesis planteada se buscó probar si es verdadera o no.

Según Bernal (2010): “El método hipotético-deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

Esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, ya que se realizó de manera sistemática y se utilizaron métodos estadísticos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), Es cuantitativa porque, utiliza recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (p.4).

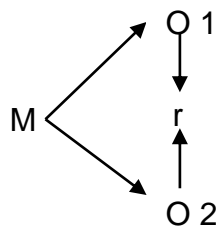
La investigación es del tipo básica, ya que los resultados del mismo generarán un nuevo conocimiento o un tema de debate. Según Carrasco (2016) este tipo de investigación “es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el causal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad “(p. 43).

El diseño de esta investigación fue no experimental -transversal. Es no experimental porque, según el autor Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Es la observación de las variables tal y como se dan en su ámbito natural, para que luego sean analizados; este diseño no manipula deliberadamente las variables sujetas de estudio” (p.149).

Transversal la información se recolectó en un solo momento. El autor Hernández, Fernández y Baptista (2010) menciona “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151).

El tipo de estudio de investigación fue correlacional, porque busca determinar el grado de relación que existe en las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), menciona que “tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.81).



Donde:

- M** : Muestra de la investigación
- O1** : Variable 1 (Motivación)
- O2** : Variable 2 (Desempeño laboral)
- r** : Correlación entre las variables.

2.2 Variable, Operacionalización

Variable independiente.- La Motivación

Definición conceptual de la variable motivación

Herzberg (1959, citado en Robbins y Judge ,2013), define a la motivación “como aquel proceso que está influenciado por dos factores que son los factores motivadores o intrínsecos y factores de higiene o extrínsecos, siendo esta parte importante en el trabajador, de tal manera que esta va a influir en el desempeño, y por ende cumplir con los objetivos de la organización” (p.45)

Definición operacional de la variable motivación

Es el proceso que está influenciado por dos factores: intrínsecos e intrínsecos.

Definición conceptual de la variable desempeño laboral

Arias (2012) nos dice que “El desempeño es el cumplimiento efectivo de las funciones inherentes a un cargo o trabajo y que se ven influenciados por la habilidad conocimiento, personalidad y expectativas de cada persona, que influyen de manera positiva en su productividad y esto se verá reflejado en los resultados de la organización.” (p. 377).

Definición operacional de la variable desempeño laboral

Es el cumplimiento efectivo de las funciones inherentes a un cargo o trabajo y

que se ven influenciados por la habilidad, conocimientos, personalidad y expectativas de cada persona.

Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de variable Motivación*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles
Factores motivadores o intrínsecos	Reconocimiento	1	Nunca (1)	Muy bajo
	Responsabilidad	2		
	Crecimiento	3	Casi nunca (2)	Bajo
	El trabajo en si	4,5		
	Realización	6		
Factores de higiene o extrínsecos			A veces (3)	Medio alto
	Condiciones laborales	7,8		
	Sueldo	9	Casi siempre (4)	Alto
	Supervisión	10,11		
	Relaciones interpersonales	12,13	Siempre (5)	
Políticas de la organización	14			

Tabla 2. *Operacionalización de variable Desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles
Habilidades	Realización de trabajo	1,2	Nunca (1)	Malo
	Iniciativa	3,4		
	Facilidad para aprender	5		
Conocimientos			Casi nunca (2)	Regular
	Tecnología	6	A veces (3)	
	Procedimientos	7		
	Capacitaciones	8		Bueno
Personalidad	Actitud	9,1	Casi siempre (4)	Excelente
	Disciplina	11	Siempre (5)	
	Responsabilidad	12,13		
Expectativas	Recompensas	14		
	Sanciones	15		

2.3 Población y muestra

Población

Según Hernández y Baptista (2014) “es un conjunto de elementos que coinciden con determinadas especificaciones, es decir con características comunes” (p.174).

La población, objeto en esta investigación está constituido por 28 trabajadores del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia, la cual se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 2. *Distribución de la población del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia*

Cargo	Cantidad
Administrador	1
Producción	6
Barman	2
Atención al cliente	14
Mantenimiento	2
Cajeras	2
Logística	1
TOTAL DE EMPLEADOS	28

Fuente: Archivo de la empresa restaurant Las Canastas

Muestra

Para Vara, A. (2008) “La muestra, es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población” (p.222).

Por su parte Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

Por considerarse la población <50 trabajadores del restaurant las Canastas la muestra fue la misma que la población que son 28 trabajadores.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que cuando incluimos a todo el universo ó población en la investigación se debe realizar un censo.

Debido al reducido tamaño de la población, se realizó un muestreo censal; tomándose en cuenta para el estudio a toda la población de trabajadores 28 del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia - 2017.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad

Para desarrollar esta investigación se ha utilizado la técnica de encuesta y el instrumento que se aplicó para la recolección de datos fue el cuestionario.

Según Abascal y Grande (2014) un cuestionario “Es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere” (p. 191).

Instrumentos de recolección de datos:

Tabla 4. *Instrumento: Cuestionario para evaluar la motivación*

Cuestionario para evaluar la motivación	
Ficha técnica:	
Autores:	Melitza Dominguez Mego
Año:	2018
Objetivo:	Evaluar la motivación
Destinatarios:	Colaboradores
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 2 dimensiones y 14 ítems: Factores motivadores o intrínsecos y factores higiénicos o extrínsecos.
Duración:	60 minutos.
Puntuación:	Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Cas nunca (2) y Nunca (1)

Tabla 5 . *Instrumento: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral*

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral	
Ficha técnica:	
Autores:	Melitza Dominguez Mego
Año:	2018
Objetivo:	Evaluar el desempeño laboral
Destinatarios:	Colaboradores
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 4 dimensiones y 15 ítems: Habilidades, conocimientos, personalidad y expectativas.
Duración:	60 minutos.
Puntuación:	Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Cas nunca (2) y Nunca (1)

2.6 Confiabilidad

Según Fernández, Hernández y Baptista (2010), “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 277).

Para medir la consistencia interna de ambos instrumentos se realizó mediante el uso de coeficiente de Alfa de Cronbach, lo que conllevó a determinar el grado de fiabilidad de los ítems configurados por cada variable.

Habiéndose determinado los resultados de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach mediante el software SPSS, versión 23, se contaron como resultados los siguientes:

Tabla 6. *Tabla Confiabilidad – Alfa de Cronbach*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N.º ítems
Motivación	,834	14
Desempeño Laboral	,862	15

Aplicado el coeficiente Alfa de Cronbach, este procedimiento mostró el resultado correspondiente a un valor de 0,834 para la variable motivación indicando así que la confiabilidad es buena; asimismo, respecto a la variable desempeño laboral se obtuvo un valor de 0,862 con lo que se señala que la confiabilidad es buena. Estos resultados determinaron la aplicación de estos instrumentos en la muestra en estudio.

Validez

Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: Motivación y Desempeño Laboral, a través del juicio de expertos. Los expertos son docentes de la Universidad César Vallejo:

1. Mg. Luis Dios Zarate
2. Mg. Hans Mejía Guerrero
3. Dr. Manuel A. Mori Paredes

Tabla 3. *Validación del instrumento: Motivación*

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

Tabla 4. *Validación del instrumento: Desempeño laboral*

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

Métodos de análisis de datos

Los datos recolectados de la presente investigación fueron procesados y analizados a través del software SPSS versión 23. Este proceso se llegó a realizar mediante la información que se obtuvo una vez aplicado los instrumentos la cual se ingresó a Excel y luego al paquete estadístico SPSS, versión 23, para luego procesar al análisis descriptivo e inferencial a fin de realizar la contrastación de hipótesis.

El análisis descriptivo será presentado en tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas. Asimismo, para contrastar las hipótesis se utilizará el Coeficiente de Correlación de Spearman, en consideración de las variables cualitativas ordinales.

2.5 Aspectos éticos

La presente investigación está basada en respetar la veracidad de resultados. Asimismo la propiedad intelectual, privacidad, así como la protección de la identidad y reserva de datos obtenidos del personal que participó en este estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Motivación

Tabla 9. Niveles de motivación

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Muy bajo	2	7,1
	bajo	22	78,6
	Alto	4	14,3
	Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1. Niveles de motivación



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9 y figura 1 se observa que el 7.1 % del personal del restaurant las Canastas del Distrito de Independencia presentan un nivel de motivación muy bajo, asimismo el 78.6% presenta un nivel bajo y el 14.3 % alto.

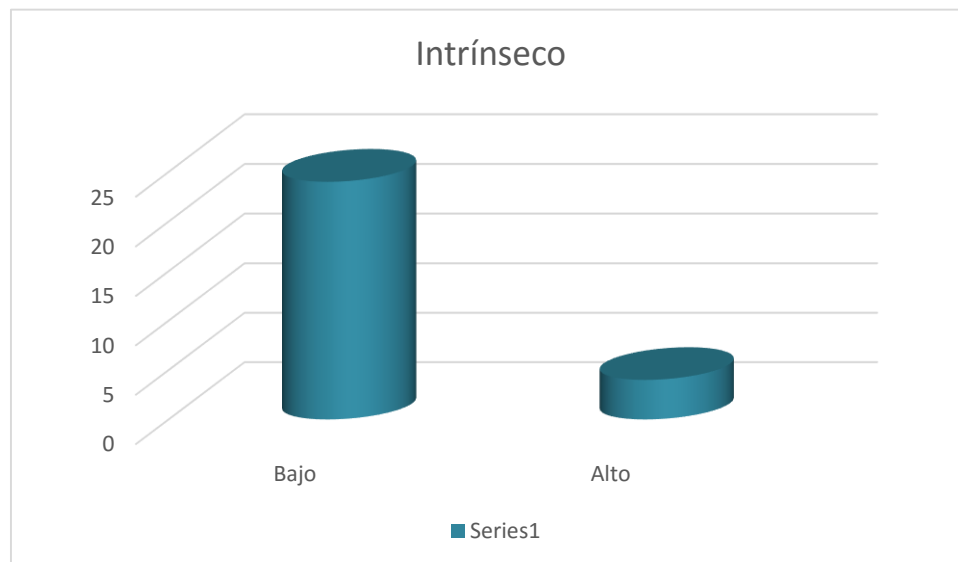
Factores motivadores o intrínsecos

Tabla 10. Niveles de motivación – dimensión factores motivadores o intrínsecos

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	24	85,7
	Alto	4	14,3
	Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10. Niveles de motivación – dimensión factores motivadores o intrínsecos



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 10 y figura 2 se observa que el 85.7 % del personal del restaurant las Canastas del Distrito de Independencia presentan en la dimensión factores motivadores o intrínsecos bajo un nivel de motivación bajo, mientras que el 14.3 % presenta un nivel alto.

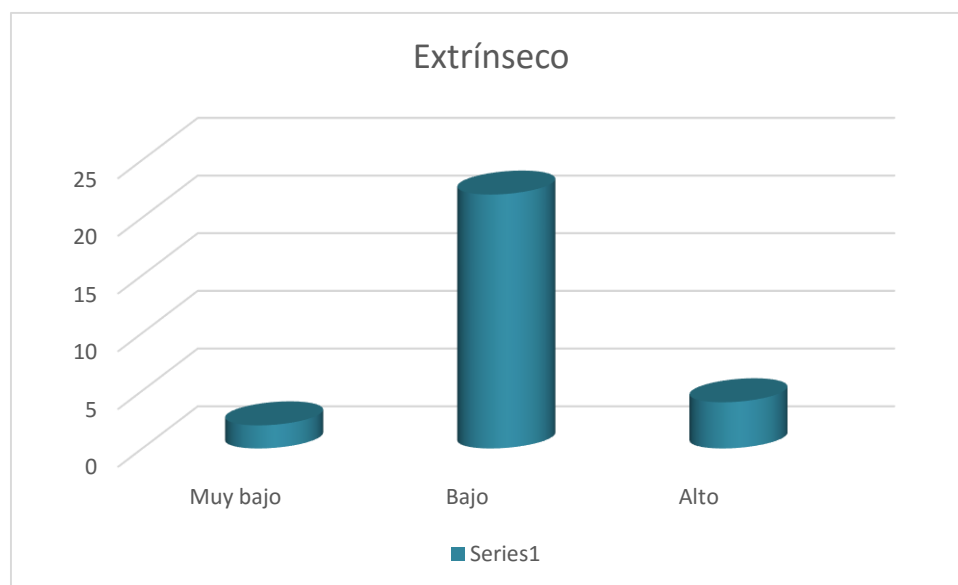
Factores de higiene o extrínsecos

Tabla 11. *Niveles de motivación – dimensión factores higiénicos o extrínsecos*

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Muy bajo	2	7.1
	Bajo	22	78.6
	Alto	4	14.3
	Total	28	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. *Niveles de motivación – dimensión factores higiénicos o extrínsecos*



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 11 y figura 3 se observa que el 7.1 % del personal del restaurant las Canastas del Distrito de Independencia presentan en la dimensión factores higiénicos o extrínsecos un nivel de motivación muy bajo, asimismo el 78.6% presenta un nivel de motivación bajo el 14.3 % alto.

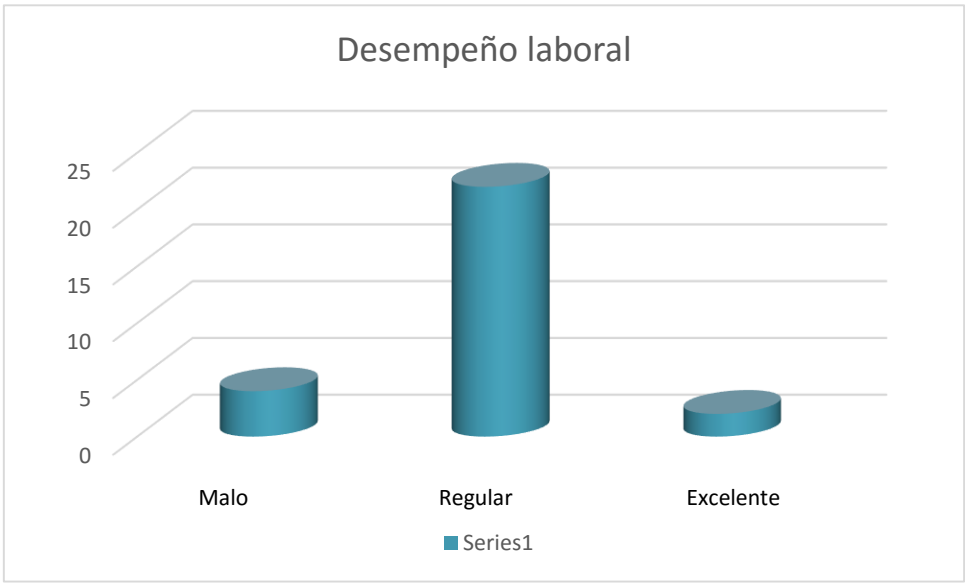
Desempeño laboral

Tabla 12. Niveles de desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Malo	2	7.1
	Regular	24	85.7
	Excelente	2	7.1
	Total	28	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4.- Niveles de desempeño laboral



En la tabla 12 y figura 4 se observa que el 7.1 % del personal del restaurant las Canastas del Distrito de Independencia presentan un nivel de desempeño laboral malo, mientras que el 85.7% presenta un nivel regular y el 7.1 % excelente.

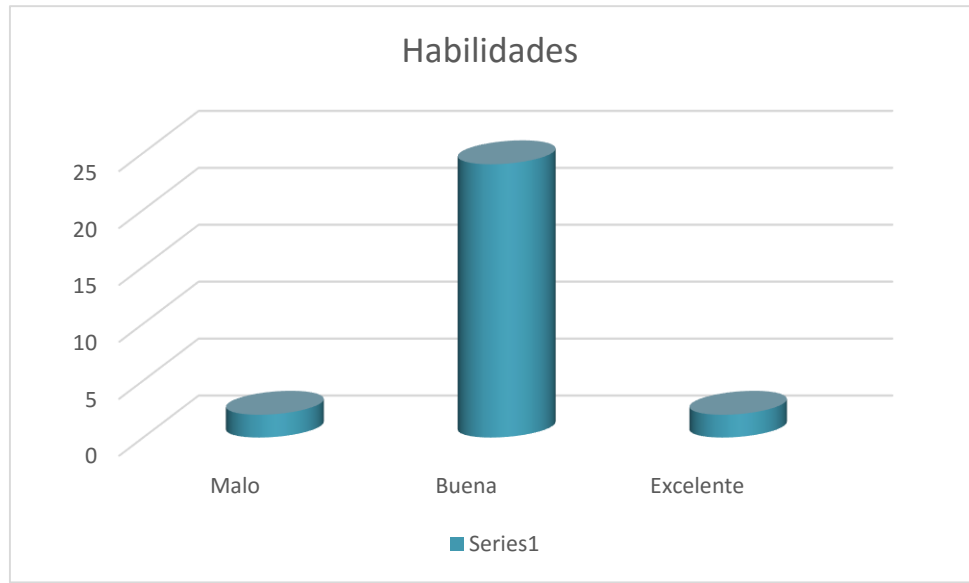
Habilidades

Tabla 13 . *Niveles de desempeño laboral– dimensión habilidades*

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Malo	2	7.1
	Bueno	24	85.7
	Excelente	2	7.1
	Total	28	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. *Niveles de desempeño laboral– dimensión habilidades*



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 13 y figura 5 se observa que el 7.1 % del personal del restaurant las Canastas del Distrito de Independencia presentan en la dimensión habilidades un nivel de desempeño malo, por otra parte el 85.7. % buena y el 7.1 % excelente.

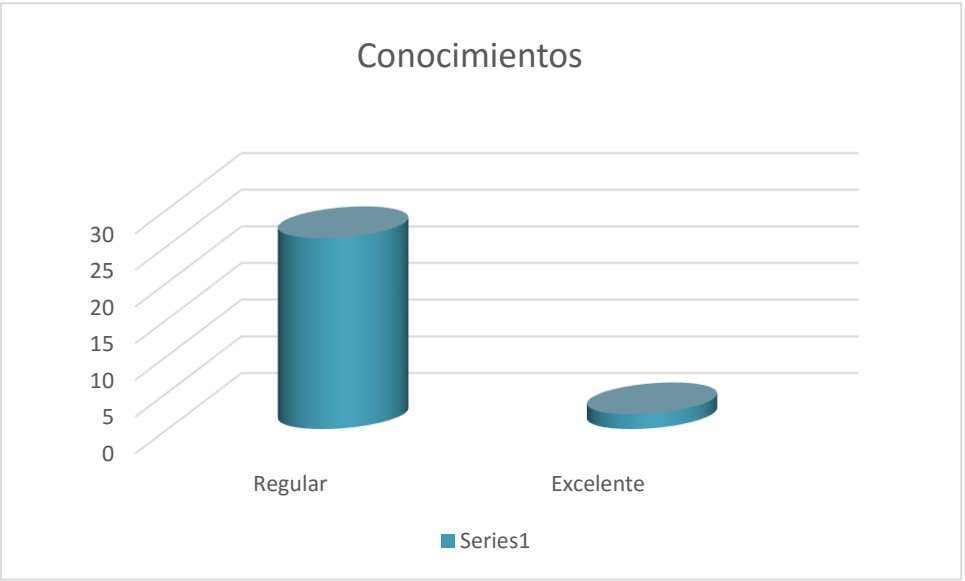
Conocimientos

Tabla 14 . *Niveles de desempeño laboral – dimensión conocimientos*

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Regular	26	92.9
	Excelente	2	7.1
	Total	28	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. *Niveles de desempeño laboral – dimensión conocimientos*



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 14 y figura 6 se observa que el 92.9 % del personal del restaurant las Canastas del Distrito de Independencia presentan en la dimensión conocimientos un nivel de desempeño regular mientras que el 7.1 % presenta un nivel excelente.

Personalidad

Tabla 15 . Niveles de desempeño laboral – dimensión personalidad

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Malo	2	7.1
	Regular	24	85.7
	Excelente	2	7.1
	Total	28	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7. Niveles de desempeño laboral – dimensión personalidad



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 15 y figura 7 se observa que el 7.1 % del personal del restaurant las Canastas del Distrito de Independencia presentan en la dimensión personalidad un nivel de desempeño malo, asimismo el 85.7 % presenta un nivel regular y el 7.1% excelente.

Expectativas

Tabla 16. Niveles de desempeño laboral – dimensión expectativas

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Malo	2	7.1
	Regular	11	39.3
	Bueno	15	53.6
	Total	28	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8. Niveles de desempeño – dimensión expectativas



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 16 y figura 8 se observa que el 7.1 % del personal del restaurant las Canastas del Distrito de Independencia presentan en la dimensión expectativas un nivel de desempeño malo, por otro lado el 39.3 % presenta un nivel bueno y el 53.6 % excelente.

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Hipótesis General

H1: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia, 2017.

Ho: No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia, 2017

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si $p\text{-valor} < 0.05$, rechazar Ho

Si $p\text{-valor} > 0.05$, aceptar Ho

Tabla 17. *Relación entre la motivación y el desempeño laboral*

		Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,817
		N	,000
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	28
		Sig. (bilateral)	,817
		N	,000

En la tabla 17 se evidencia que el coeficiente Rho de Sperman es 0.817 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Sperman, se evidencia que existe una correlación positiva considerable. Asimismo, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. A partir de estos resultados se puede inferir que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia. Es decir, que a mayor motivación, mayor es el desempeño laboral.

Hipótesis específica N° 1

H1: Existe relación entre los factores motivadores o intrínsecos y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017.

Ho: No existe una relación entre los factores motivadores o intrínsecos y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 18. *Relación entre los factores motivadores o intrínsecos y el desempeño laboral*

			Intrínseco	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Intrínseco	Coefficiente de correlación	1,000	,540
		Sig. (bilateral)		,003
		N	28	28
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,540	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	28	28

Como el coeficiente Rho de Sperman es 0.540 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Sperman, existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.003 < 0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que los factores motivadores o intrínsecos se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia.

Hipótesis específica N° 2

H1: Existe relación entre los factores higiénicos o extrínsecos y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017.

H0: Existe relación entre los factores higiénicos o extrínsecos y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si $p\text{-valor} < 0.05$, rechazar H_0

Si $p\text{-valor} > 0.05$, aceptar H_0

Tabla 19. *Relación entre los factores higiénicos o extrínsecos y el desempeño laboral*

		Extrínseco	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Extrínseco	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,817
		N	,000
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	28
		Sig. (bilateral)	28
		N	,817

Como el coeficiente Rho de Sperman es 0.817 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Sperman, existe una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que los factores higiénicos o extrínsecos se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia.

IV. DISCUSIÓN

Con el resultado obtenido sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia. Esta confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho=0.817$), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p=,000<,05$). Esto significa que existe una relación positiva considerable hallada entre las variables motivación y desempeño laboral, lo que sugiere que a mayor motivación, mejor será el desempeño laboral. El hallazgo concuerda con la tesis de Reynaga (2015), titulada *La motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuyalas*, la cual se comprobó que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral. Además, en la tesis de Pacheco y Narciz (2016), titulada *Motivación y desempeño laboral de una Oficina de los Registros Públicos – Santiago de Surco*, en la cual se comprobó que existe relación entre motivación y el desempeño laboral.

En cuanto a la hipótesis específica 1 que señala la existencia de relación entre los factores motivadores o intrínsecos y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia. Se tuvo como resultado del coeficiente de Spearman ($\rho= 0,540$), encontrándose además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p= ,003<,05$). El grado de correlación encontrado refiere a una relación positiva media entre los factores motivadores o intrínsecos y el desempeño laboral. El estudio se complementa con los resultados de la tesis de Sum (2015), titulada *La motivación y desempeño laboral en el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*- obtuvieron puntuaciones de motivación alta, en cuanto al reconocimiento y el autodesarrollo y que estas están dentro de los factores intrínsecos las cuales van a permitir que el personal realice un buen desempeño laboral y de esta manera cumplan con los objetivos de la organización.

Respecto a la hipótesis específica 2 que manifiesta la existencia de relación directa entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral y el

desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia. Se logró obtener como resultado un coeficiente de Spearman ($\rho = 0,817$), mostrando un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < ,05$). El grado de correlación encontrado refiere a una relación positiva considerable entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral. De esta manera, coincide con Olvera (2013) en su tesis de *titulada Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani*, concluyó que los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene, salario son considerados factores extrínsecos y el reconocimiento que es un motivador intrínseco, estos factores repercuten en desempeño laboral del personal. Asimismo, se complementa con Chirito y Raymundo (2014), en la tesis *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del -banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014*, afirma que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los clientes.

V. CONCLUSIONES

Primera

Existe una relación significativa y positiva considerable entre la motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de ($\rho = 0,817$) y un p-valor igual a 0,000.

Segunda

Existe una relación significativa y positiva media entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de ($\rho = 0,540$) y un p-valor igual a 0,003.

Tercera

Existe una relación significativa y positiva considerable entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de ($\rho = 0,817$) y un p-valor igual a 0,000.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al área de Gestión de Talento humanos, enfocarse más en el capital humano, e implementar estrategias de motivación para elevar el nivel de motivación, la cual va a permitir que el personal tenga un mejor desempeño y de esta manera logre cumplir con los objetivos establecidos de la organización.

Segunda:

Se debe implementar un sistema estructurado y bien planificado de reconocimiento, como , becas, planes de carrera o financiamiento de estudios, cursos, entre otras, que contribuya al personal a comprometerse con los objetivos de la organización. Asimismo se recomienda implementar un sistema de evaluación para los ascensos y evaluar con objetividad las destrezas del personal para un ascenso merecido.

Tercera

Se recomienda a la empresa implementar capacitaciones que permitan al personal adquirir conocimientos y habilidades para un mejor desenvolvimiento en su área de trabajo.

Cuarta

Con respecto a la supervisión, estas deben estar atento a los requerimientos y desarrollo del personal y de tal manera que esto genere motivación, un mejor desenvolvimiento y una actitud positiva ante la ejecución de sus actividades.

Quinta

La organización debe tener en cuenta que las condiciones ambientales son fundamental para un mejor desenvolvimiento de las tareas del personal y deben informar a su jefe inmediato de cualquier incomodidad o peligro en su ambiente laboral. .

REFERENCIAS

Abascal, E. y Grande, I. (2010) Análisis de encuestas. Madrid: ESIC.

Alles M A. (2008) editor. Desempeño por competencias: evaluación de 360°.3ª ed.Argentina: Granica.

Arias, F. (2012) Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño (6ta. Ed.). México D.F.: Trillas.

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales (2a. ed.). México: Pearson Educación.

Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.).Caracas:Uyapal.

Chiavenato I. (2011). Administración de Recursos Humanos. (9na ed.) México: McGraw-Hill.

Chico, M. (2011). *34% de mexicanos sin motivación en su trabajo*. Septiembre2, 2016, de Noticias Universia México [fecha de consulta: 25 de octubre 2017]. Disponible en:
<http://noticias.universia.net.mx/en-portada/noticia/2011/10/20/880245/34-mexicanos-motivacion-trabajo.html>

Dessler, G y Varela , R (2011) Administración de recursos humanos.(5ta ed.) Pearson Educación de México, S.A.

Enríquez (2014), Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México , [fecha de consulta: 05 de noviembre 2017]. Disponible en:
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Helleriegel, Jackson y Slocum (2011). Administración, un enfoque basado en competencias (11 o Edición) Querétaro, México.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014) Metodología de la Investigación.(6ta Ed.).México D.F. McGraw-Hill

Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). Fundamentos de metodología de la investigación. Mexico D.F.: McGraw Hill.

Maguiña y Vargas (2014), La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del -banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014, [fecha de consulta: 3 de noviembre 2017]. Disponible en:

http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/332/TFCE_TCE23.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olvera Zapata, Y. (2014). Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos. Universidad de Guayaquil , [Fecha de consulta: 3 de noviembre 2017]. Disponible en:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>

Pacheco y Narciz (2016), La Motivación y el Desempeño Laboral de una Oficina de los Registros Públicos, [fecha de consulta: 30 de octubre 2017]. Disponible en:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/977/alaluna%20pacheco%2c%20judith%20y%20mayta%20narcizo%2c%20yaneth.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Pérez,E. (2016).*Empresas arequipeñas satisfacen solo en 65% la motivaciónde trabajadores*. Septiembre 2, 2016, de Ucsu.edu.pe [fecha de consulta: 01 de noviembre 2017].Disponible en :

<https://ucsp.edu.pe/saladeprensa/informa/empresas-arequipenas-satisfacen-solo-en-65-la-motivacion-de-trabajadores/>

Robbins & Judge (2013). Comportamiento Organizacional (15ª Ed.) Pearson, México.

Reynaga (2015), Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015, [fecha de consulta: 30 de octubre 2017]. Disponible en:

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez Serrano J C, (2011) editor. El modelo de gestión de recursos humanos.

1ª ed. España.

Sum Mazariegos, M. (2015) Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 De Quetzaltenango), , [fecha de consulta: 30 de octubre 2017]. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Vara, A. (2010) Como evaluar la rigurosidad de las tesis doctorales. Lima Perú. Fondo Editorial. Universidad San Martín de Porres.

Velasco Lince E M, Sánchez G F (2012), editores. La motivación en el desempeño Laboral. 1ª ed. México: Académica española.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia, 2017”

Autora: Melitza Dominguez Mego

Tipo de investigación: Aplicada

Diseño: No experimental, correlacional

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Motivación				
¿Que es la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las canastas en el distrito de Independencia - 2017?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las canastas en el distrito de Independencia,2017.	Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles
			Factores motivadores o extrínsecos	Reconocimiento	1	Nunca (1)	Alto
				Responsabilidad	2		
				Crecimiento	3		
				El trabajo en si	4,5	Casi nunca (2)	Medio Alto
			Realización	6			
						A veces (3)	Bajo
			Factores higiénicos o extrínsecos.	Condiciones laborales	7,8	Casi siempre (4)	Muy bajo
				Sueldo	9		
				Supervisión	10,11	Siempre (5)	
				Relaciones interpersonales	12,13		
				Políticas de la organización	14		

Problemas específicos	Objetivo específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Calidad de servicio				
¿Qué relación existe entre los factores motivadores y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017.	Determinar la relación entre los factores motivadores y el desempeño laboral del personal del restaurant Las canastas en el distrito de Independencia,2017.	Existe relación entre los factores motivadores y el desempeño laboral del personal el del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles
			Habilidades	Realización de trabajo Iniciativa	1,2 3,4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Excelente Bueno Regular Malo
			Conocimientos	Facilidad para aprender Tecnología Procedimientos	5 6 7		
			Personalidad	Capacitaciones Actitud Disciplina Responsabilidad	8 9,10 11 12,13		
			Expectativas	Recompensas Sanciones	14 15		
¿Qué relación existe entre los factores de higiene y el desempeño laboral del personal del restaurant Las canastas en el distrito de Independencia 2017?	Determinar la relación entre los factores de higiene y el desempeño laboral del personal del restaurant Las canastas en el distrito de Independencia ,2017.	Existe relación entre los factores de higiene y el desempeño laboral del personal el del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017.					

Anexo 2: Cuestionario de Motivación

DATOS GENERALES																
<p>Sexo: (M) (F)</p> <p>Edad en rango de años: (de 18 a 25) (de 26 a 33) (de 34 a 40) (de 41 a 48)</p> <p>Grado de Instrucción completo: (Primaria) (Secundaria) (Técnico) (Universitario)</p> <p>Años laborando en la empresa: (1 año) (2 años) (3 años) (4 años) (más de 5 años)</p> <p>Fecha: ____ / ____ / ____</p>																
INSTRUCCIONES:																
<p>Estimado señor(a):</p> <p>Le agradecemos anticipadamente su colaboración en la investigación " La motivación y el desempeño laboral del personal del Restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017". Esta encuesta es anónima y los datos son confidenciales, por favor marque con una " X " la alternativa que se adecue a su criterio.</p> <p style="text-align: center;">La escala de medición es la siguiente:</p> <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">5</td> <td style="width: 20%;">4</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">1</td> </tr> <tr> <td>Siempre</td> <td>Casi siempre</td> <td>A veces</td> <td>Casi nunca</td> <td>Nunca</td> </tr> </table>							5	4	3	2	1	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1												
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca												
N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1										
1	Existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cual te haga sentirte importante para la empresa y te identifiques con ella.															
2	Su grupo de trabajo es capaz de asumir sus tareas responsabilidad.															
3	La empresa valora tus aportes; por ello tienes la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente.															
4	El trabajo está distribuido de acuerdo a sus funciones de cada persona.															
5	Emplea tu creatividad, habilidad y conocimientos para realizar tu trabajo.															
6	Le brindan las facilidades y oportunidades para poder desarrollar profesionalmente.															
7	La organización le brinda las herramientas para poder realizar adecuadamente su trabajo.															

8	Es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo.					
9	La empresa brinda una remuneración acorde con las funciones que desempeña.					
10	Las tareas encomendadas por su jefe o superiores son supervisadas.					
11	Cuándo hay una actividad difícil de realizar obtiene alguna guía de su jefe o superior.					
12	Existe compañerismo y respeto dentro de la organización.					
13	Existe un clima de armonía en la organización					
14	Conoce los valores, visión, misión, reglamento interno de trabajo y el manual operativo de funciones.					

Anexo 3: Cuestionario de desempeño laboral

DATOS GENERALES																
Sexo: (M) (F) Edad en rango de años: (de 18 a 25) (de 26 a 33) (de 34 a 40) (de 41 a 48) Grado de Instrucción completo: (Primaria) (Secundaria) (Técnico) (Universitario) Años laborando en la empresa: (1 año) (2 años) (3 años) (4 años) (más de 5 años) Fecha: ____ / ____ / ____																
INSTRUCCIONES:																
Estimado señor(a): Le agradecemos anticipadamente su colaboración en la investigación " La motivación y el desempeño laboral del personal del Restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017". Esta encuesta es anónima y los datos son confidenciales, por favor marque con una " X " la alternativa que se adecue a su criterio.																
La escala de medición es la siguiente: <table border="1" style="margin: 10px auto; width: 80%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">5</td> <td style="width: 20%;">4</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">1</td> </tr> <tr> <td>Siempre</td> <td>Casi siempre</td> <td>A veces</td> <td>Casi nunca</td> <td>Nunca</td> </tr> </table>							5	4	3	2	1	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1												
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca												
N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1										
1	Tiene capacidad para brindar soluciones en base a su experiencia.															
2	Se comunica de manera clara y fluida con sus compañeros															
3	Demuestra proactividad en el desempeño de sus actividades.															
4	Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño															
5	Le resultada fácil aprender los nuevos procedimientos que la empresa le otorga.															
6	Conoce y maneja adecuadamente el sistema con la cual trabaja la organización.															
7	Los procedimientos planteados por la empresa, beneficia su desempeño.															
8	Recibe capacitaciones constantes															
9	Ante una situación difícil sus jefes o superiores ayudan en la solución.															

10	Sus compañeros son cooperativos.					
11	Cumple las normas de la organización.					
12	Los líderes de grupo asumen su responsabilidad ante un problema.					
13	Sus compañeros son responsables en sus actividades diarias.					
14	La empresa cuenta con planes de recompensa e incentivos.					
15	Acepta de manera tranquilamente las sanciones que se le imponen ante una falta cometida.					

Anexo 4: validación de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Melitza Domínguez Mego							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Luis Dios Zarate							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Motivación Laboral	Factores motivadores o intrínsecos	Reconocimiento	Existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cual te haga sentirte importante para la empresa y te identifiques con ella.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
		Responsabilidad	Su grupo de trabajo es capaz de asumir sus tareas con responsabilidad.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
		Crecimiento	La empresa valora tus aportes, por ello tienes la oportunidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posees actualmente.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
		El trabajo en sí	El trabajo está distribuido de acuerdo a sus funciones de cada persona.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
			Empleas tu creatividad, habilidad y conocimientos para realizar tu trabajo.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
		Realización	Le brindan las facilidades y oportunidades para poder desarrollar profesionalmente.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
	Factores de higiene o extrínsecos	Condiciones laborales	La organización le brinda las herramientas para poder realizar adecuadamente su trabajo.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
			Es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
		Sueldo	La empresa brinda una remuneración acorde con las funciones que desempeña.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
		Supervisión	Las tareas encomendadas por su jefe o superiores son supervisadas.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
			Cuando hay una actividad difícil de realizar obtiene alguna guía de su jefe o superior.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
		Relaciones interpersonales	Existe compañerismo y respeto dentro de la organización.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
			Existe un clima de armonía en la organización.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
		Políticas de la organización	Conoce los valores, visión, misión, reglamento interno de trabajo y el manual operativo de funciones.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		

Desempeño laboral	Habilidades	Realización de trabajo	Tiene capacidad para brindar soluciones en base a su experiencia.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
			Se comunica de manera clara y fluida con sus compañeros.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
		Iniciativa	Demuestra proactividad en el desempeño de sus actividades.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
			Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
		Facilidad para aprender	Le resulta fácil aprender los nuevos procedimientos que la empresa le otorga.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
	Conocimientos	Tecnología	Conoce y maneja adecuadamente el sistema (inforest) con la cual trabaja la organización.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
				Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
		Procedimientos	Los procedimientos planteados por la empresa, beneficia su desempeño.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
				Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
		Capacitaciones	Recibe capacitaciones, la cual le permite realizar mejor su trabajo.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
	Personalidad	Actitud	Ante una situación difícil sus jefes o superiores ayudan en la solución.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
			Sus compañeros son cooperativos.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
		Disciplina	Cumple las normas de la organización.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
	Expectativas	Responsabilidad	Los líderes de grupo asumen su responsabilidad ante un problema.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
			Sus compañeros son responsables en sus actividades diarias.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
		Recompensas	La empresa cuenta con planes de recompensa e incentivos.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		
			Acepta de manera tranquilamente las sanciones que se le imponen ante una falta cometida.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	✓		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Melitza Domínguez Mego							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Hans Mejía Guerrero							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Motivación Laboral	Factores motivadores o intrínsecos	Reconocimiento	Existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cual te haga sentirte importante para la empresa y te identifiques con ella.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Responsabilidad	Su grupo de trabajo es capaz de asumir sus tareas con responsabilidad.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Crecimiento	La empresa valora tus aportes, por ello tienes la oportunidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		El trabajo en si	El trabajo está distribuido de acuerdo a sus funciones de cada persona.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Empleas tu creatividad, habilidad y conocimientos para realizar tu trabajo.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Realización	Le brindan las facilidades y oportunidades para poder desarrollar profesionalmente.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Factores de higiene o extrínsecos	Condiciones laborales	La organización le brinda las herramientas para poder realizar adecuadamente su trabajo.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Sueldo	La empresa brinda una remuneración acorde con las funciones que desempeña	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Supervisión	Las tareas encomendadas por su jefe o superiores son supervisadas.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Cuando hay una actividad difícil de realizar obtiene alguna guía de su jefe o superior.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Relaciones interpersonales	Existe compañerismo y respeto dentro de la organización.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Existe un clima de armonía en la organización.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Políticas de la organización	Conoce los valores, visión, misión, reglamento interno de trabajo y el manual operativo de funciones.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Desempeño laboral	Habilidades	Realización de trabajo	Tiene capacidad para brindar soluciones en base a su experiencia.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se comunica de manera clara y fluida con sus compañeros	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Iniciativa	Demuestra proactividad en el desempeño de sus actividades.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Facilidad para aprender	Le resulta fácil aprender los nuevos procedimientos que la empresa le otorga.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Conocimientos	Tecnología	Conoce y maneja adecuadamente el sistema (inforest) con la cual trabaja la organización.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
				Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Procedimientos	Los procedimientos planteados por la empresa, beneficia su desempeño	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
				Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Capacitaciones	Recibe capacitaciones, la cual le permite realizar mejor su trabajo.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Personalidad	Actitud	Ante una situación difícil sus jefes o superiores ayudan en la solución	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Sus compañeros son cooperativos	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Disciplina	Cumple las normas de la organización	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Expectativas	Responsabilidad	Los líderes de grupo asumen su responsabilidad ante un problema	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Sus compañeros son responsables en sus actividades diarias	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Recompensas	La empresa cuenta con planes de recompensa e incentivos.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sanciones	Acepta de manera tranquilamente las sanciones que se le imponen ante una falta cometida.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha 15/05/18				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017								
Apellidos y nombres del investigador: Melitza Domínguez Mego								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Manuel Alberto Mori Paredes								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Motivación	Factores motivadores o intrínsecos	Reconocimiento	Existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cual te haga sentirte importante para la empresa y te identifiques con ella.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Responsabilidad	Su grupo de trabajo es capaz de asumir sus tareas con responsabilidad.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Crecimiento	La empresa valora tus aportes, por ello tienes la oportunidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
		El trabajo en si	El trabajo está distribuido de acuerdo a sus funciones de cada persona. Empleas tu creatividad, habilidad y conocimientos para realizar tu trabajo.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Realización	Le brindan las facilidades y oportunidades para poder desarrollar profesionalmente.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Factores de higiene o extrínsecos	Condiciones laborales	La organización le brinda las herramientas para poder realizar adecuadamente su trabajo. Es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Sueldo	La empresa brinda una remuneración acorde con las funciones que desempeña	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Supervisión	Las tareas encomendadas por su jefe o superiores son supervisadas.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Cuando hay una actividad difícil de realizar obtiene alguna guía de su jefe o superior.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Relaciones interpersonales	Existe compañerismo y respeto dentro de la organización.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Existe un clima de armonía en la organización.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Políticas de la organización	Conoce los valores, visión, misión, reglamento interno de trabajo y el manual operativo de funciones.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
Desempeño laboral	Habilidades	Realización de trabajo	Tiene capacidad para brindar soluciones en base a su experiencia.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Se comunica de manera clara y fluida con sus compañeros	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Iniciativa	Demuestra proactividad en el desempeño de sus actividades.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Facilidad para aprender	Le resulta fácil aprender los nuevos procedimientos que la empresa le otorga.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Conocimientos	Tecnología	Conoce y maneja adecuadamente el sistema (inforest) con la cual trabaja la organización.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Procedimientos	Los procedimientos planteados por la empresa, beneficia su desempeño	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Capacitaciones			Recibe capacitaciones, la cual le permite realizar mejor su trabajo.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Personalidad	Actitud	Ante una situación difícil sus jefes o superiores ayudan en la solución	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Sus compañeros son cooperativos	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Disciplina	Cumple las normas de la organización	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Responsabilidad	Los líderes de grupo asumen su responsabilidad ante un problema	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Sus compañeros son responsables en sus actividades diarias	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Expectativas	Recompensas	La empresa cuenta con planes de recompensa e incentivos.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Sanciones	Acepta de manera tranquilamente las sanciones que se le imponen ante una falta cometida.	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha					
			25 05 18					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 5 : CRONOGRAMA

ACTIVIDADES		Sesión 1	Sesión 2	Sesión 3	Sesión 4	Sesión 5	Sesión 6	Sesión 7	Sesión 8
1	Reunión de coordinación								
2	Presentación del Esquema de proyecto de investigación								
3	Asignación de los temas de investigación								
4	Pautas para la búsqueda de información								
5	Planteamiento del problema y fundamentación teórica								
6	Justificación, hipótesis y objetivos de la investigación								
7	Diseño, tipo y nivel de investigación								
8	Presenta el diseño metodológico								
9	JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 1 Presentación del primer avance								
10	Población y muestra								
11	Técnicas e instrumentos de obtención de datos, métodos de análisis y aspectos administrativos. Designación del jurado: un metodólogo y dos especialistas								
12	Presenta el Proyecto de investigación para su revisión y aprobación								
13	Presenta el Proyecto de investigación con las observaciones levantadas								
14	JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2 Sustentación del proyecto de investigación								

Anexo 6 : Presupuesto y financiamiento

Los materiales fueron financiados con recursos propios de la autora de la investigación.

MATERIALES	CANTIDAD	COSTO
Hojas Bond	1/2 ciento	12
Impresiones		50
Copias	50	25
Usb	1	25
Movilidad		60
Empastado	3	80
Otros		30
TOTAL		282

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Luis Enrique Dios Zárate, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Sede-Callao, revisor de la tesis titulada "**Motivación y desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del distrito de Independencia, 2017**", de la estudiante MELITZA DOMINGUEZ MEGO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 17 de Julio del 2018



.....

Mag. Luis Enrique Dios Zárate

DNI: 07909441

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Melitza Dominguez Mego, identificado con DNI N° 43757792, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Motivación y desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del distrito de Independencia, 2017 "; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



Melitza Dominguez Mego

DNI: 43757792

FECHA: 21 de noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

29%

< Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1 repositorio.unajma.edu...
Fuente de Internet

2 Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante
2%

3 repositorio.upao.edu.pe
Fuente de Internet

4 www.scribd.com
Fuente: de Internet

5 repositorio.uigv.edu.pe
Cuenta de Internet
1 % >

6 es slideshare.net
Cuenta de Internet
1% >

7 repositorio.upagu.edu ... 1% >

8 Entregado a Universidade... 1% >

documents.mx

Entrando a Tarsin 10/

Página: 1 de 68 Número de palabras: 11015

Text-only Report

High Resolution

Entrando a Tarsin

6:24 p. m.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Motivación y desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del distrito de Independencia, 2017²⁰

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Melitza Domínguez Meo

AST SCORE:

Mr. Luis Dios Zúrate

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

78



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Dominguez Mego Melitza

INFORME TÍTULADO:

“Motivación y desempeño laboral del personal del restaurant Las
Canastas del distrito de Independencia, 2017”.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 17/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 15 Quince



Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz